

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта – филиал Федерального
государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(УУКЖТ ИрГУПС)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
по специальности СПО

**43.02.06 Сервис на транспорте
(по видам транспорта)**

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

*Очная форма обучения на базе
основного общего образования / среднего общего образования*

Улан-Удэ 2024

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.
00920FD815CE68F8C4CA795540563D259C с 07.02.2024 05:46 по 02.05.2025 05:46 GMT+03:00
Подпись соответствует файлу документа



Фонд оценочных средств разработан на основе вариативной части учебного плана по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) и рабочей учебной программы дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

РАССМОТРЕНО

ЦМК Общественных дисциплин

протокол № 5 от 08.04.2024 г.

Председатель ЦМК



В.В.Деревянных

(подпись)

(И.О.Ф)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по УР



И.А.Бочарова

(подпись)

(И.О.Ф)

24.04.24

Разработчики:

Максименко О.С., преподаватель дисциплины Психология общения
УУКЖТ

Содержание

| | Стр. |
|---|------|
| 1. Паспорт фонда оценочных средств | 4 |
| 1.1 Область применения | 4 |
| 1.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю. | 4 |
| 1.3 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины | 5 |
| 1.3.1 Формы промежуточной аттестации по ППСЗ при освоении программы дисциплины | 5 |
| 1.3.2 Организация контроля и оценки освоения программы дисциплины | 6 |
| 2. Фонд оценочных средств для оценки уровня освоения умений и знаний по дисциплине | 10 |
| 2.1 Материалы текущего контроля успеваемости | 10 |
| 2.2 Материалы промежуточной аттестации | 18 |

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОП.08 05 Психология делового общения и конфликтология программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта). ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. Итогом аттестации является дифференцированный зачет.

ФОС позволяет оценивать уровень освоения знаний и умений по дисциплине.

1.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

В результате контроля и оценки по дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих знаний и умений по показателям:

Таблица 1

| Результаты обучения | Показатели оценки результата | Формируемые общие и профессиональные компетенции |
|--|--|---|
| У1 выделять социально-психологическую составляющую в психологических и социальных явлениях, профессиональных ситуациях | Применение техник и приемов эффективного общения в социальных явлениях профессиональной деятельности в полном объеме | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| У2 анализировать и проектировать социально-психологические условия совместной деятельности | Раскрытие взаимосвязи общения и деятельности | ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| У3 применять техники и приемы эффективного | Определение целей, функций, видов и уровней общения | ОК 01 ОК 02 ОК 04 |

| | | |
|--|---|---|
| общения в профессиональной деятельности | | ОК 05 ОК 06 |
| У4 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Логичное представление приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| 31 Взаимосвязь общения и деятельности | Раскрытие взаимосвязи общения и деятельности | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| 32 цели, функции, виды и уровни общения | Определение целей, функций, видов и уровней общения | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| 33 Роли и ролевые ожидания в общении | Верное раскрытие понятия роли и ролевых ожиданий в общении | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| 34 Виды социальных взаимодействий | Перечисление видов социальных взаимодействий в полном объеме | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| 35 Механизмы взаимопонимания в общении | Объяснение механизмов взаимопонимания в общении последовательное | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| 36 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы и убеждения | Соотношение техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы и убеждения логично | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |

| | | |
|---|---|---|
| | целям общения | |
| 37 Этические принципы общения | Верное перечисление этических принципов общения | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |
| 38 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Верное понимание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов | ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 |

1.3 Система контроля и оценки освоения программы дисциплины

1.3.1 Формы промежуточной аттестации по ППСЗ при освоении программы дисциплины

Таблица 2

| Наименование дисциплины | Семестр на базе | | Формы промежуточной аттестации |
|--|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | Основного общего образования | Среднего общего образования | |
| Психология делового общения и конфликтология | 5 | 3 | Диф.зачет |

1.3.2 Организация контроля и оценки освоения программы дисциплины

Основными формами проведения

-текущего контроля знаний на занятиях являются: письменный и устный опрос, тестирование, выполнение практических работ;

-промежуточной аттестации: тестирование.

Таблица 3

| Раздел / тема дисциплины (ПМ) | Текущий контроль успеваемости | | Промежуточная аттестация | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| | Формы контроля | Проверяемые У, З, ОК, ПК | Формы контроля | Проверяемые У, З, ОК, ПК |
| Раздел 1. Введение в учебную дисциплину | | | Дифференцированный зачет | У1, У2, У3, У4 31,32,33, 34, 35, 36, 37, 38, |
| Тема 1.1. Психология общения как учебная | Устный опрос | У1,У2, 31, 32, 33, ОК01, | | |

| | | | |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------------|
| дисциплина | | ОК02, ОК04, ОК06 | ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК06 |
| Раздел 2. Психология общения | | | |
| Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия | Фронтальный опрос | У2, У3, 31, 32,34 ОК02, ОК04, ОК05, ОК06 | |
| Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивный аспект общения) | Письменный опрос | У1, У3, 31,32, 33, 34, 35,ОК02, ОК04, ОК05, ОК06 | |
| Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативный аспект общения) | Выполнение индивидуальных заданий | У1, У3,31,32, 33, 34, 35,ОК02, ОК04, ОК05, ОК06 | |
| Тема 2.4. Общение как взаимодействие (интерактивный аспект общения) | Тестирование | У1, У3,31,32, 33, 34, 35,ОК02, ОК04, ОК05, ОК06 | |
| Тема 2.5. Психология делового общения | Фронтальный опрос | У2, У3, 32, 33, 35, 36, 39, ОК02, ОК04, ОК06 | |
| Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | | | |
| Тема 3.1 Психология конфликта | Письменный опрос | У1, 31,32, 33, 34, 35,ОК02, ОК04 ОК05, ОК06, | |
| Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Устный опрос | У1,У3, У4, 31, 32, 36, 38, ОК01, ОК02 | |
| Раздел 4. Этические формы общения | | | |
| Тема 4.1. Деловой этикет | Фронтальный опрос | У2, У3, 32, 33, 35, 36, 39, ОК02, ОК04, ОК06 | |

Дифференцированный зачет проводится в сроки, установленные учебным планом, и определяемые календарным учебным графиком образовательного процесса, в форме тестирования.

Распределение проверяемых результатов обучения по дисциплине по видам контроля приводится в Сводной таблице 4.

Таблица 4 Сводная таблица по дисциплине

| Результаты обучения по дисциплине | | Текущий контроль успеваемости | | | Промежуточная аттестация |
|-----------------------------------|-----|-------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------------------|
| | | Устный, письменный опрос | Тестирование | Выполнение практических работ | Дифференцированный зачет |
| Уметь | У 1 | + | + | + | + |
| | У 2 | + | + | + | + |
| | У 3 | + | + | + | + |
| | У4 | + | + | + | + |
| Знать | З 1 | + | + | + | + |
| | 32 | + | + | + | + |
| | 33 | + | + | + | + |
| | 34 | + | + | + | + |
| | 35 | + | + | + | + |
| | 36 | + | + | + | + |
| | 37 | + | + | + | + |
| | 38 | + | + | + | + |

2. Фонд оценочных средств для оценки уровня освоения умений и знаний по дисциплине

2.1 Материалы текущего контроля успеваемости

Тема: Психология общения как учебная дисциплина

Проверяемые знания: У1, У2, З1, З2, З3, ОК01, ОК02, ОК04, ОК06

Вопросы для устного опроса:

- Общие характеристики общения.
- Возрастные особенности общения.
- Развитие социального поведения в каждом возрастном периоде.

Тема: Общение – основа человеческого бытия

Проверяемые знания: У2, У3, З1, З2, З4, ОК02, ОК04, ОК05, ОК06

Вопросы для фронтального опроса:

- Характеристики общения.
- Критерии удовлетворенности общением.
- Виды общения.
- Функции общения.
- Уровни общения.

**Тема: Общение как восприятие людьми друг друга
(перцептивный аспект общения)**

Контрольные материалы представлены в форме письменного опроса, состоящего из заданий, требующих развернутого ответа.

Проверяемые знания: У1, У3, З1, З2, З3, З4, З5, ОК02, ОК04, ОК05, ОК06

Время выполнения: 15 минут

Критерии оценок:

«отлично» выставляется, если студент ответил правильно на все 5 вопросов;

«хорошо» выставляется, если студент ответил правильно на 4 вопроса;

«удовлетворительно» выставляется, если студент ответил правильно на 3 вопроса;

«неудовлетворительно» выставляется, если студент не ответил на вопросы.

Перечень вопросов:

1. Что такое социальная перцепция.
2. Механизмы межличностного восприятия.
3. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.
4. Механизмы межгруппового восприятия.
5. Эффекты восприятия.

Ключ

| № | Эталонные ответы |
|---|--|
| 1 | образное восприятие человеком себя, других людей и социальных явлений окружающего мира |
| 2 | идентификация, эмпатия, децентрация, социальная рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция |
| 3 | тенденция переоценивать роль личностных факторов и недооценивать влияние ситуации, обстоятельств; ошибка ложного согласия; ошибка неравных возможностей ролевого поведения; игнорирование информационной значимости неслучившегося |
| 4 | внутригрупповой фаворитизм, физиогномическая редукция, стереотипизация |
| 5 | первичности и новизны, ореола, привлекательности, превосходства, хорошего отношения к нам, проекции, средней ошибки |


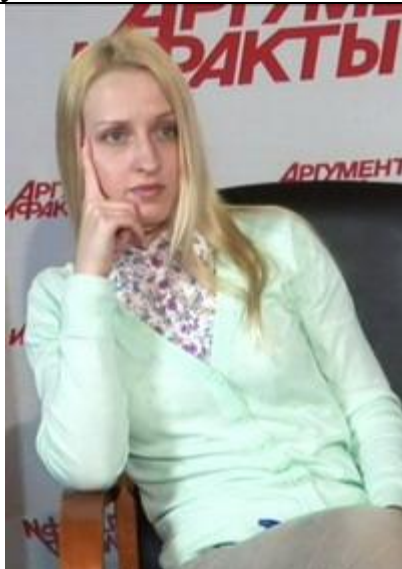


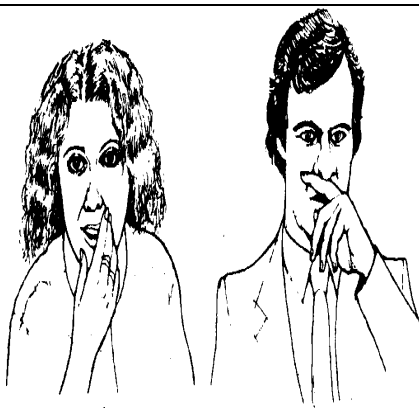
Тема: Общение как обмен информацией

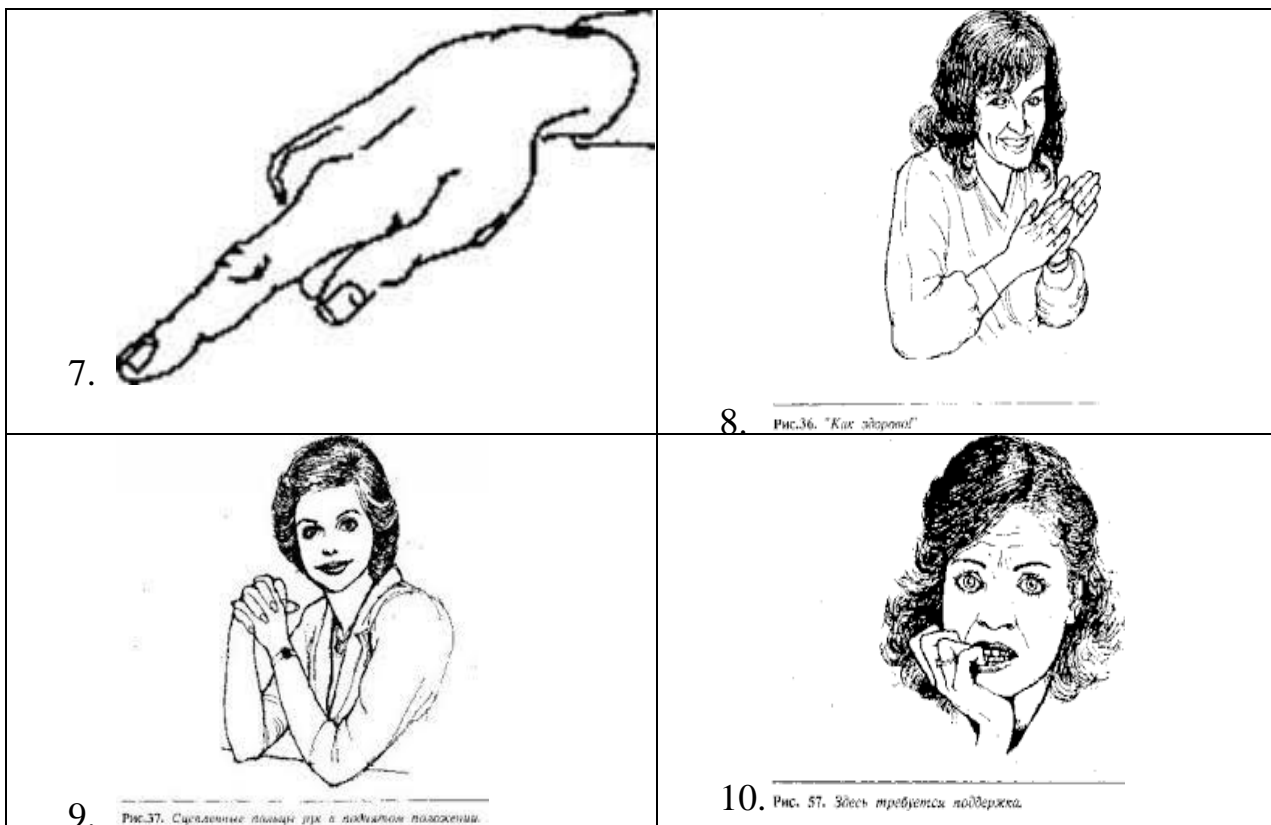
(коммуникативный аспект общения)

Контрольные материалы представлены в форме индивидуальных заданий. Необходимо описать значение жеста, мимики или позы, представленные на картинке.

Проверяемые знания: У1, У3, З1, З2, З3, З4, З5, ОК02, ОК04, ОК05, ОК06

На выполнение работы отводится 15 минут.

| | |
|---|--|
| 1.  | 2.  |
| 3.  | 4.  |
| 5.  | 6.  <small>Рис. 15. "Позовите меня быть с вами полностью открытым".</small> |



Правильные ответы:

1. Большой палец вверх. Обычно он используется при "голосовании" на дороге, в попытках поймать попутную машину. Второе значение - "все в порядке".

2. Поза критической оценки.

3. Этот жест "прикрывание рта рукой" подскажет родителям о том, что ребенок солгал, но на протяжении всей своей жизни человек использует этот жест, когда он лжет, обычно меняется только скорость совершения этого жеста.

4. Когда подросток говорит неправду, рука прикрывает рот почти так же, как и у пятилетнего ребенка, но только пальцы слегка обводят линию губ.

5. Это жест прикрывания рукой рта становится более утонченным во взрослом возрасте. Когда взрослый человек лжет, его мозг посылает ему импульс прикрыть рот, в попытке задержать слова обмана, как это делается пятилетним ребенком или подростком, но в последний момент рука уклоняется ото рта и рождается другой жест-прикосновение к носу.

6. Когда люди полностью откровенны с вами, они протягивают вам одну или обе ладони, и говорят что-то типа: "Я буду с вами полностью откровенен".

7. Перстоуказующий жест. Пальцы руки сжаты в кулак, и вместе с выставленным указательным пальцем вся конфигурация становится похожей на своеобразную дубинку, с помощью которой человека принуждают к подчинению. Жест "указующего перста" является одним из наиболее

раздражающих, используемых человеком в процессе речи, особенно если он совпадает по смыслу со сказанными словами.

8. Скорость, с которой выполняется этот жест, сигнализирует о том человеке, который предполагает получить положительные результаты в данной ситуации.

9. Жеста сцепленных пальцев рук обозначает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение.

10. Человек кладет пальцы в рот в состоянии сильного угнетения. Это бессознательная попытка человека вернуться к тому безопасному, безоблачному времени в грудном возрасте, когда ребенок сосал грудь своей матери. Маленький ребенок сосет палец, а что касается взрослого, то кроме пальца он засовывает себе в рот такие предметы, как сигареты, трубки, ручки и подобное.

Тема: Общение как взаимодействие (интерактивный аспект общения)

Контрольные материалы представлены в форме тестовых, состоящие из заданий с выбором вариантов ответов из ряда предложенных.

Проверяемые знания: У1, У3, З1, З2, З3, З4, З5, ОК02, ОК04, ОК05, ОК06

На выполнение работы отводится 15 минут.

Критерии оценки:

оценка «5» - если выполнено 90 - 100% задания, т.е. допущена 1 ошибка

оценка «4» - если выполнено 70 - 80% задания, т.е. допущено 2 – 3 ошибки

оценка «3» - если выполнено 50-60 % задания, т.е. допущено 4 - 5 ошибок

оценка «2» - если выполнено менее 50 % задания и допущено более 5 ошибок.

1. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально

А) родитель

Б) взрослый

В) ребенок

2. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон

А) избегание

Б) противодействие

В) сотрудничество

3. Какая теория не объясняет особенности межличностного взаимодействия?

А) теория управления впечатлениями

Б) психоаналитическая теория

В) теория хаоса

4. С каким ученым связано направление — символический интеракционизм?

А) Г. Мид

Б) Э. Берн

В) Дж. Хоман

5. В чем заключается смысл теории обмена

- А) интерактивная сторона общения взята за исходный пункт всякого социально-психологического анализа
- Б) люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты
- В) при разрешении конфликта предполагается устранение причин, его породивших
6. Понятие «суггестия» означает?
- А) убеждение
- Б) внушение
- В) компетентность
7. Что представляет собой рассказ, то есть живое и образное изложение информации с целью передачи фактов и выводов?
- А) разъяснение
- Б) доказательство
- В) информирование
8. В чем проявляется «эффект бумеранга»?
- А) убеждение приводит к прямо противоположным результатам
- Б) информация должна выглядеть максимально правдоподобной
- В) сопротивляемость внушению
9. Какой тип взаимодействия не выделяла Г. М. Андреева?
- А) кооперация
- Б) конкуренция
- В) разделение
10. Определите позицию во взаимодействии - Жена обращается к мужу с информацией: "Я порезала палец".
- А) апелляция к Родителю с позиции Ребенка
- Б) апелляция к Взрослому с позиции Взрослого
- В) апелляция к Взрослому с позиции Ребенка

Ключ

| № | ответ |
|----|-------|
| 1 | В |
| 2 | В |
| 3 | В |
| 4 | А |
| 5 | Б |
| 6 | Б |
| 7 | В |
| 8 | А |
| 9 | В |
| 10 | Б |

Тема: Психология делового общения

Проверяемые знания: У2, У3, 32, 33, 35, 36, 39, ОК02, ОК04, ОК06

Вопросы для фронтального опроса:

- Особенности организации пространства.
- Время – фактор успешности установления контакта.
- Восприятие и понимание человека человеком.
- Обратная связь – как способ присоединения партнера
- Беседа.
- Деловые совещания.
- Технология переговоров.

Тема: Психология конфликта и психология стресса

Контрольные материалы представлены в форме письменного опроса, состоящего из заданий, требующих краткого ответа.

Проверяемые знания: У1, 31,32, 33, 34, 35, ОК02, ОК04 ОК05, ОК06

На выполнение работы отводится 15 минут.

Критерии оценок:

«отлично» выставляется, если студент ответил правильно на 9-10 вопросов;

«хорошо» выставляется, если студент ответил правильно на 7-8 вопросов;

«удовлетворительно» выставляется, если студент ответил правильно на 5-6 вопросов;

«неудовлетворительно» выставляется, если студент ответил на 4 вопроса и меньше.

Перечень вопросов:

1. Объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реального противоречия в интересах и потребностях сторон.
2. Важный шаг к продуктивному разрешению конфликта.
3. Функция конфликта? Дает выход скопившимся негативным эмоциям.
4. Закономерности развития конфликта находятся в полном соответствии с его структурой.
5. Промежуточные стадии, являющиеся не обязательными в конфликте.
6. Состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий.
7. Непосредственная реакция организма на воздействие определенного стимула, как правило, физико-химической природы.
8. Вид стресса при котором человек подвергается длительному переохлаждению, постоянным эмоциональным переживаниям.
9. Это вид стресса способствует конструктивному преодолению и обретению полезного опыта для совладания со схожими ситуациями.

10. Стадия общего адаптационного синдрома, при котором организм адаптируемся к сложившейся ситуации и экономно расходует свой потенциал.

Ключ

| № | Эталонные ответы |
|----|---|
| 1 | конфликтная ситуация |
| 2 | осознание внутренней мотивации |
| 3 | конструктивная |
| 4 | динамика конфликта |
| 5 | осознание конфликта, конфликтные действия |
| 6 | стресс |
| 7 | физиологический стресс |
| 8 | хронический стресс |
| 9 | эустресс |
| 10 | резистентности |

Тема: Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Проверяемые знания: У1, У3, У4, 31, 32, 36, 38, ОК01, ОК02

Вопросы для устного опроса:

- Понятие «Эмоции»
- Различия между эмоциями и чувствами
- Система саморегуляции
- Методы саморегуляции

Тема: Деловой этикет

Проверяемые знания: У1, У3, У4, 31, 32, 36, 38, ОК01, ОК02

Время выполнения: 15 минут

Критерии оценок:

«отлично» выставляется, если студент ответил правильно на все 5 вопросов;

«хорошо» выставляется, если студент ответил правильно на 4 вопроса;

«удовлетворительно» выставляется, если студент ответил правильно на 3 вопроса;

«неудовлетворительно» выставляется, если студент не ответил на вопросы.

Вопросы для фронтального опроса:

- Вербальный этикет.
- Особенности этикета разных стран.
- Внешний вид.
- Телефонные переговоры.
- Служебная переписка.

2.2 Материалы промежуточной аттестации

Задания для оценки освоения знаний представляют дифференцированный зачет по темам учебных семестров рабочей учебной программы дисциплины ОГСЭ 05. Социальная психология:

8 семестр 4 курс в форме зачета в виде тестирования.

Выполнение практических работ соответствует Методическим указаниям по выполнению практических работ дисциплины ОГСЭ. 05 Психология общения для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

и требованиями к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС СПО.

Рабочей учебной программой предусмотрено 5 часов на проведение практических занятий, две работы рассчитаны на 2 академических часа и одна работа – на 1 академический час.

Практическая работа 1

Тема: Тренинг Общение на железнодорожном транспорте (в форме практической подготовки).

Цель работы: изучение особенностей всех аспектов общения в процессе совершенствования навыков общения в процессе межличностного взаимодействия, отработка навыков коммуникации – умение слушать, убеждать, выступать перед аудиторией.

Учебно-методическое оснащение рабочего места:

Бумага, доска, карточки с напечатанными названиями эмоций, карточки с именами знаменитостей, непрозрачный пакет, различные предметы по количеству участников.

Рекомендуемая литература:

1. Чернова, Г. Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429995> (дата обращения: 05.06.2019); Еремеева, Н.А. 100 игр и упражнений для бизнес-тренинга / Н.А. Еремеева – Санкт-Петербург, издательство «прайм-ЕВРОЗНАК», 2007. – 128 с.

Задание: Вам будет предложен ряд упражнений, которые позволят вам потренировать свое умение общаться, в том числе, и в профессиональной деятельности.

Краткие теоретические сведения:

Успешность любой профессии, связанной с работой с людьми, зависит в первую очередь от умения установить контакт, наладить взаимоотношения, умения выслушать, точнее «услышать» человека.

Общение – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информации познавательного и/или аффективно-оценочного характера. Одной из первых социальных потребностей, развивающихся у человека, является потребность в общении.

Порядок выполнения работы:

1. Задание-упражнение «Расскажите историю».

Цель: упражнение показывает, насколько студенты способны эффективно передавать друг другу инициативу.

Преподаватель пишет на доске: название любого предмета, который можно увидеть в магазине; название любого предмета, который можно подарить маме на день рождения; любой вид спорта; любую еду; имя любой знаменитости; любое преступление и любую профессию. Группе нужно придумать историю. Первый участник начинает со слов: «Однажды я обнаружил совершенно необычную вещь...». Следующий в группе продолжает историю. Каждый должен говорить по одному предложению и включать в рассказ действующих лиц и предметы, написанные на доске.

Рефлексия: обсудить, насколько эффективно происходит передача инициативы в группе.

2. Задание-упражнение «Такси».

Цель: тренировка коммуникативных навыков, умения убеждать.

Участники делятся на пары и получают следующую инструкцию: « вы выходите поздно вечером из кинотеатра и вам необходимо как можно быстрее уехать. В нескольких метрах от вас стоит такси. Вы подходите к такси одновременно с другим участником. Ему тоже нужно срочно уехать, но в другую сторону. Вам нужно решить, кто из вас поедет на такси.

Рефлексия: Как победителю удалось убедить партнера, что такси нужно именно ему?; Какие методы убеждения были использованы?

3. Задание-упражнение «Знаменитости»

Цель: тренировка коммуникативных навыков, умения задавать вопросы, невербальную коммуникацию.

Участники распределяются по парам. Каждому на спину прикрепляется листок бумаги с именем знаменитости. Инструкция: «У вас на спине прикреплен листок бумаги с именем знаменитости. Вам нужно не снимая и не читая, что у вас там написано, понять, о ком идет речь с помощью закрытых вопросов, т.е. вопросов, на которые можно ответить только «да» и «нет».

4. Задание-упражнение « Передать одним словом»

Цель: тренировка коммуникативных навыков, важность интонации в процессе коммуникации.

Преподаватель раздает группе карточки, на которых написаны названия эмоций. Далее преподаватель просит произнести слово «Здравствуй» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на

карточке. Остальные участники должны понять, какую эмоцию изобразил студент.

Рефлексия: Насколько легко удавалось угадать эмоцию?; Насколько безусловно ваше изображение определенной эмоции?

5. Задание-упражнение «Кот в мешке».

Цель: развитие навыков коммуникации, умение быстро реагировать на ситуацию, четко аргументировать свою мысль.

Преподаватель передает по кругу непрозрачный пакет, в котором лежат предметы по количеству участников. Участник должен вынуть любой предмет и «продать» его другим участникам тренинга, произнеся речь в пользу достоинств этого предмета.

Рефлексия: Каждый участник тренинга пишет на листочке название предмета, который он готов приобрести, объясняет, почему именно этот предмет он приобрел, какие аргументы его убедили.

2.2 Материалы промежуточной аттестации

Задания для оценки освоения знаний представляют дифференцированный зачет по темам учебных семестров рабочей учебной программы дисциплины ОГСЭ 05. Социальная психология:

6 семестр в форме дифференцированного зачета в виде тестирования.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта
 – филиала Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
 высшего образования
 «Иркутский государственный университет путей сообщения»
 (УУКЖТ ИрГУПС)

| | | |
|---|--|---|
| РАССМОТРЕНО ЦМК Общественных дисциплин № 4 от 08.04.2024 _____ В.В.Деревянных (подпись) (Ф.И.О.) | ЗАЧЕТ Дисциплина: ОП.08. Психология делового общения и конфликтология Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта 3 курс, 5 семестр Тест | СОГЛАСОВАНО Зам. директора колледжа по УР _____ И.А.Бочарова |
|---|--|---|

задание

Содержание заданий:

- 1. Информация, которая передается от человека к человеку в процессе общения, это**
 - a) средства общения
 - b) содержание общения
 - c) цель общения
- 2. Коммуникативная сторона общения - это**
 - a) обмен информацией между людьми
 - b) взаимодействие людей
 - c) механизмы понимания
- 3. Совокупность прав и обязанностей, форм поведения и социальных действий, предписываемых человеку, занимающему в обществе определенное положение - это**
 - a) отношение
 - b) социальная позиция
 - c) социальная роль
- 4. Концепцию общего адаптационного синдрома разработал**
 - a) Г. Селье
 - b) И. Духмен
 - c) У. Кэннон
- 5. Малая группа, которая возникает и существует в обществе как официально зарегистрированная в нем**
 - a) формальная группа
 - b) неформальная группа
 - c) случайная группа
- 6. Стремление сохранить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера, отложив личные цели на потом, как способ разрешения конфликта**
 - a) партнерство
 - b) приспособление
 - c) компромисс
- 7. Что является синонимом конформности**

- a) самостоятельность личности в группе
- b) независимость от группы как проявление индивидуальности
- c) конфликтность в малой группе, что необходимо для развития групповых отношений
- d) принятие или отвержение определённого стандарта, мнения, свойственного группе

8. Стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека - это

- a) симпатия
- b) антипатия
- c) эмпатия
- d) атрибуция
- e) категоризация
- f) отождествление

9. Процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса - это

- a) рефлексия
- b) симпатия
- c) аттракция
- d) предубеждение
- e) воображение

10. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению - это

- a) рефлексия
- b) идентификация
- c) интеракция
- d) эмпатия

11. Нормальная дистанция, соблюдаемая при ежедневном общении

- a) публичная
- b) социальная
- c) персональная

12. Аспекты общения

- a) коммуникативный, интерактивный, перцептивный
- b) монологический, диалогический
- c) сенсорика, проксемика, хронемика

13. Массовое общение - это

- a) непосредственное, более или менее постоянное регулярное общение в малых группах
- b) множественные, обычно мимолетные, непосредственные контакты незнакомых друг с другом людей
- c) обсуждение спорного вопроса

14. Диспут - это

- a) обсуждение спорного вопроса, проблемы с целью установить истину
- b) разновидность спора для утверждения своей точки зрения (в политике, философии, литературе, художественной сфере)
- c) форма, способ ведения спора с целью установить истину (подчиняется формальным правилам, ссылается на устоявшиеся письменные, авторитетные источники))

15. Реципиент - это

- a) говорящий
- b) слушающий
- c) вникающий

16. Это техника, рассчитанная на силу эмоционального обращения убеждающего.

- a) техника убеждения
- b) техника заражения
- c) техника внушения
- d) техника манипулирования
- e) личный магнетизм

17. Эустресс - это

- a) стресс который оказывает положительное, мобилизирующее влияние на личность и деятельность
- b) стресс который оказывает отрицательное влияние на личность и деятельность вплоть до полного разрешения и дезорганизации
- c) ухудшение внимания и мышления, снижение оперативной памяти, сужение восприятия, скованность и хаотичность движений

18. Группа людей, пользующихся уважением и особенно значимых для человека

- a) референтная группа
- b) сверстники
- c) родственники

19. Тип невербальной коммуникации который имеет физиологические реакции, такие как покраснение, побледнение, волнение, дрожь и т.д.

- a) поведенческие знаки
- b) ненамеренные знаки
- c) коммуникативные знаки

20. Немногочисленная по составу социальная группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находящиеся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов

- a) классы
- b) этнические общности
- c) профессиональные общности
- d) религиозные общности
- e) территориальные общности
- f) социально-демографические группы
- g) малые группы

21. Системное, развивающееся в течение жизни качество психики, которое определяет возможность достижения человеком более высоких результатов в одном или нескольких видах деятельности по сравнению с другими людьми

- a) одаренность
- b) талант
- c) гениальность
- d) способность

22. В каком случае конфликт несет конструктивную функцию?

- a) даёт выход скопившимся негативным эмоциям
- b) вызывает безответственное, заслуживающее сожаления поведение
- c) вызывает стресс

23. Структура "Я" по Берну

- a) Эго, Супер-Эго, Ит
- b) Родитель, взрослый, ребенок
- c) направленность, характер, возможности (способности)

Инструкция

1.Каждый вопрос теста предполагает выбор одного правильного варианта ответа.

2.Максимальное время выполнения задания 15 минут.

3.Критерии оценки результата:

- «отлично» - ставится за правильное выполнение 19-23 заданий
- «хорошо»- ставится за правильное выполнение 13-18 заданий
- «удовлетворительно» - ставится за правильное выполнение 8-12 заданий
- «неудовлетворительно» - ставится за правильное выполнение 7 и менее заданий.

Преподаватель _____ О.С.Максименко

Ответы на вопросы теста

| № п/п | Вариант ответа |
|-------|----------------|
| 1. | b |
| 2. | a |
| 3. | c |
| 4. | a |
| 5. | a |
| 6. | b |
| 7. | d |
| 8. | c |
| 9. | c |
| 10. | a |
| 11. | c |
| 12. | a |
| 13. | b |
| 14. | c |
| 15. | b |
| 16. | b |
| 17. | a |
| 18. | a |
| 19. | a |
| 20. | g |
| 21. | a |
| 22. | a |
| 23. | b |